

# Informe de PQRS

## y Solicitudes de Acceso a la Información

Enero 2026



# Contenido

---



<b>1</b>	Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención .....	<b>03</b>
<b>2</b>	Información de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos .....	<b>09</b>
<b>3</b>	Top de trámites y servicios más consultados .....	<b>25</b>
<b>4</b>	Satisfacción y percepción ciudadana .....	<b>27</b>
<b>5</b>	Transparencia y acceso a la información .....	<b>29</b>
<b>6</b>	¿Sabias que... / Glosario .....	<b>32</b>
<b>7</b>	Canales de comunicación .....	<b>37</b>



**1**

# Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención

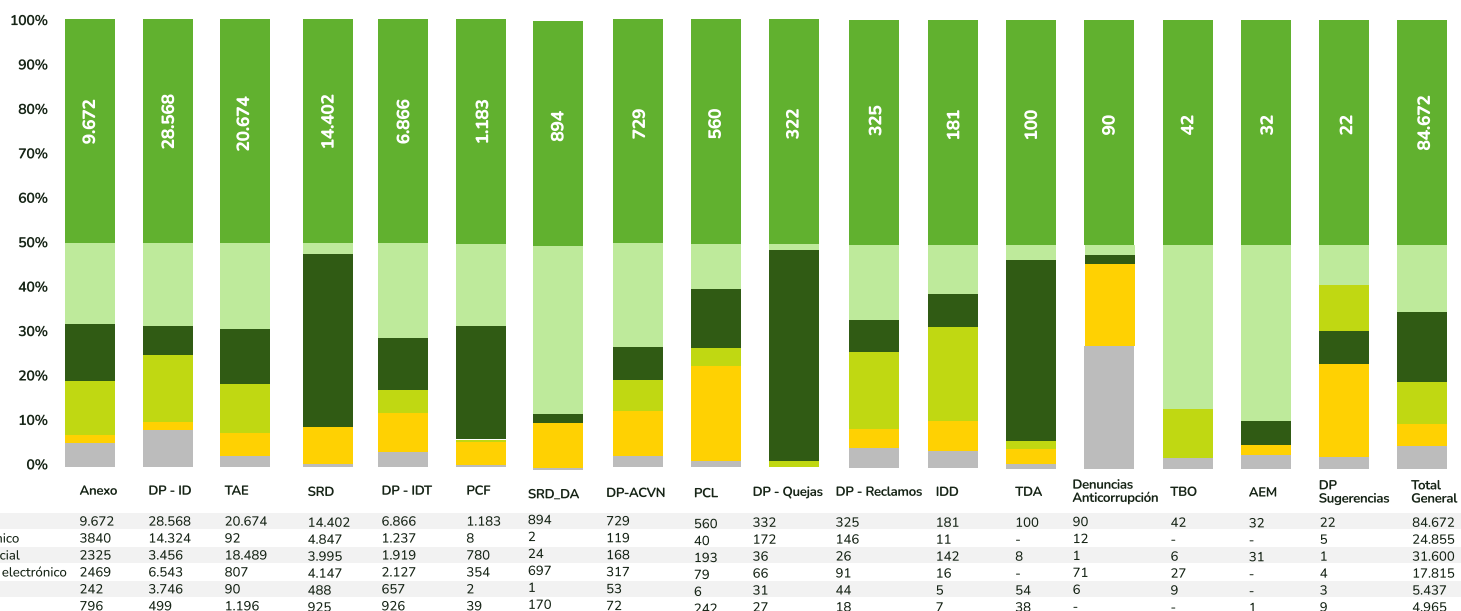


**BIENESTAR  
FAMILIAR**

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) es la entidad del Estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, infancia, adolescencia y las familias. Brinda atención prioritaria a quienes se encuentran en situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos, operando a través de 33 sedes regionales y 218 centros zonales en todo el país. Asimismo, cuenta con diversos canales de atención (presencial, telefónico, escrito y virtual) para la recepción de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS).

Durante el mes de enero de 2026, se registraron **84.672** PQRS en el Instituto. La mayor concentración de estas solicitudes se presentó en los canales presencial (**37,3%**), telefónico (**29,4%**) y correo electrónico (**21%**), consolidándose como las vías preferidas por la ciudadanía para su atención.

### Peticiones recibidas por canal de atención ICBF - Enero 2026



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de febrero de 2026

- Las solicitudes atendidas por el centro de contacto de asesoría en derecho de familia, atención en crisis y atención a niños, niñas y adolescentes, se encuentran catalogadas dentro del derecho de petición Información y Orientación.
- (\*) Corresponde a tipos de petición que no cuentan con tiempo estimado para su gestión, ya que se sujetan al desarrollo de las actuaciones administrativas.

### **Términos del derecho de petición Ley 1755 del 2015. Art 14:**

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución ya sea por ser solicitudes de documentos y de información las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario; Por otro lado, Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

<b>Tipo registro</b>	<b>Total</b>	<b>% Participación</b>	<b>Promedio días para respuesta</b>
Anexo	9.672	11,42%	NA
DP - IO	28.568	33,74%	-
TAE	20.674	24,42%	1
SRD	14.402	17,01%	1
DP - IOT	6.866	8,11%	6
PCF	1.183	1,40%	0
SRD - OA	894	1,06%	1
DP - ACVN	729	0,86%	11
PCL	560	0,66%	NA
DP - Quejas	332	0,39%	11
DP - Reclamos	325	0,38%	12
IOD	181	0,21%	5
TDA	100	0,12%	NA
Denuncias Anticorrupción	90	0,11%	NA
TBO	42	0,05%	9
AEM	32	0,04%	NA
DP - Sugerencias	22	0,03%	13
<b>Total general</b>	<b>84.672</b>	<b>100%</b>	

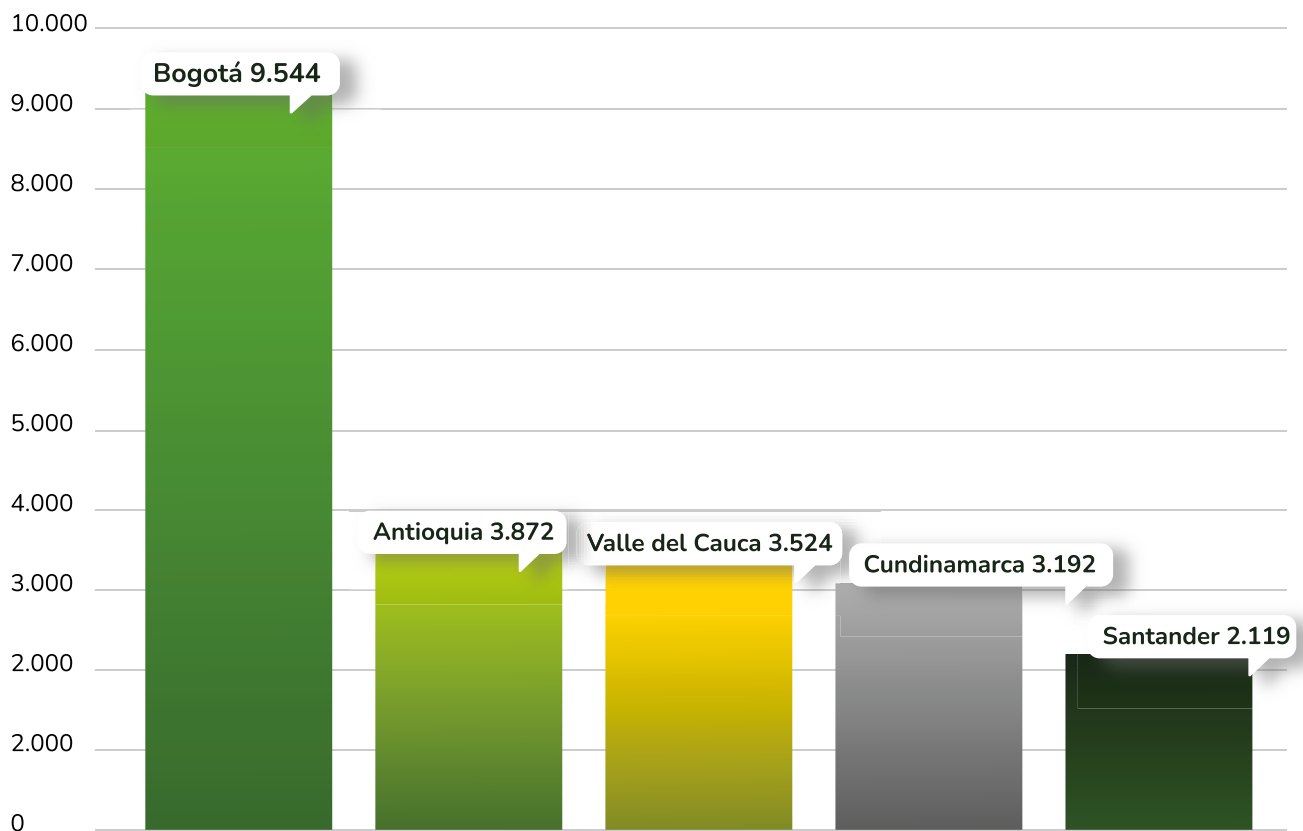
Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de febrero de 2026

- Participación: Corresponde a la participación que representa el tipo de petición sobre el total de peticiones recibidas.
- El promedio de respuesta: Se encuentra expresado en promedio de número de días hábiles transcurridos desde su recepción hasta la respuesta brindada al peticionario.

### **Términos del derecho de petición Ley 1755 del 2015. Art 14:**

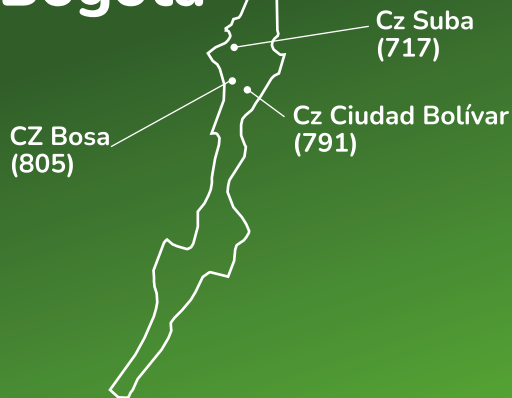
Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución ya sea por ser solicitudes de documentos y de información las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario; Por otro lado, Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

A continuación, se presentan las cinco regionales que, durante la vigencia de este informe, recibieron el mayor número de peticiones a través de los **diferentes canales de atención**.



Los puntos de atención presencial en los cuales se recibió el mayor número de peticiones de manera presencial fueron los centros zonales: Bosa, Ciudad Bolívar, Suba (Reg. Bogotá), Valledupar (Reg. Cesar), Soacha (Reg. Cundinamarca) y Manizales 2 (Reg. Caldas)

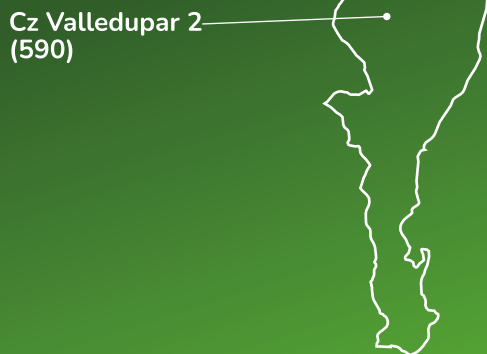
## Bogotá



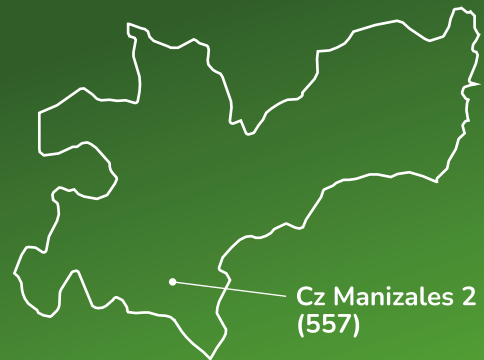
## Cundinamarca



## Cesar

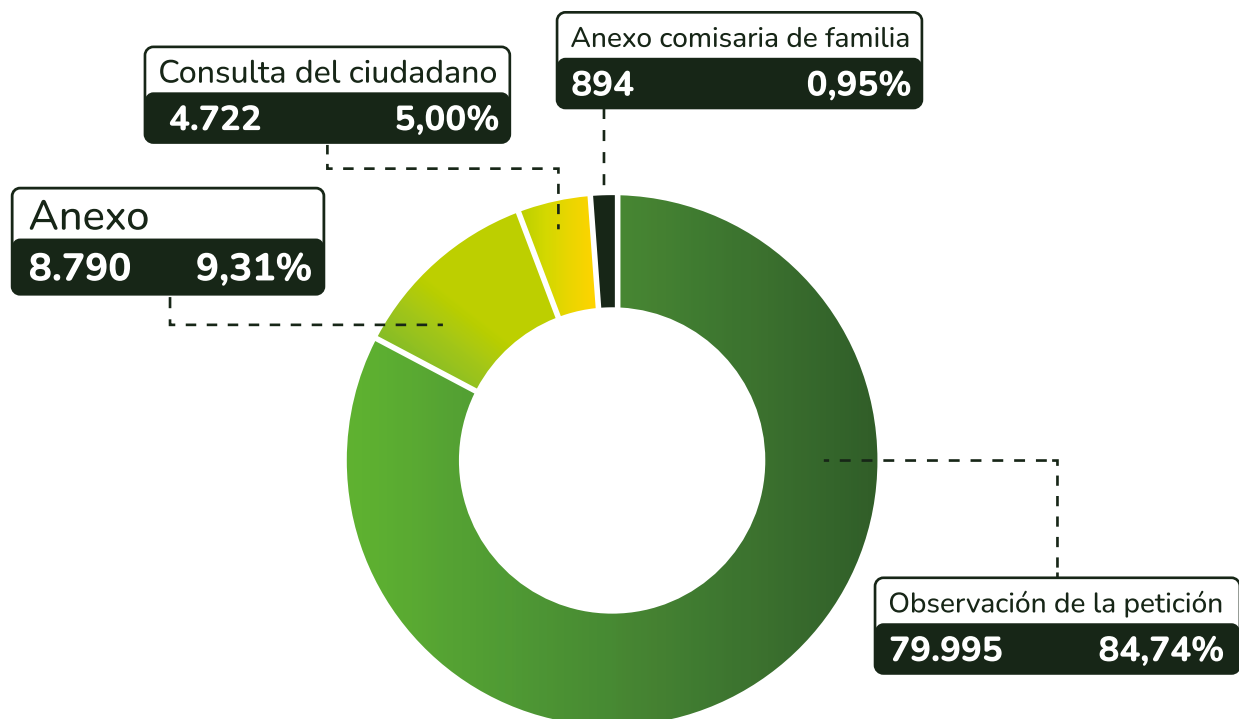


## Caldas



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de febrero de 2026

Los ciudadanos utilizan los diversos canales de atención para adicionar, aclarar o solicitar información sobre trámites previamente registrados en el Sistema de Información Misional (SIM). Esta gestión se incorpora a las peticiones existentes, conforme a la Guía de PQRS del Instituto. A continuación, se detalla el número de **anexos, consultas y observaciones** registrados durante diciembre, los cuales sumaron un total de **94.401**



## **Anexo:**

### **Anexo comisaría de familia:**

Hace referencia a información adicional que complementa o aclara un reporte previo y cuyo caso ha sido remitido a la comisaría de familia por competencia; por lo tanto, se envía a dicha autoridad administrativa para que cuente con la nueva información. Durante el periodo del informe, se registraron un total de **894** actuaciones.

### **Consulta:**

Se refiere a los casos en los que un ciudadano, a través de cualquiera de los canales de atención, solicita información sobre la gestión adelantada (sin aportar nueva información) o la respuesta dada a su Derecho de Petición. En total, se registraron **4.722** consultas de los petitionarios durante el periodo del informe.

### **Observaciones:**

Estas se refieren a gestiones internas y al registro de peticiones idénticas ya registradas en el sistema a través de cualquiera de los canales de atención. Se registraron un total de **79.995** observaciones como trámites internos.



2

## Información de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

Los siguientes cuadros detallan las PQRS recibidas por regional en enero de 2026. Se resalta en color naranja el mayor número de quejas y reclamos por sede para identificar los puntos críticos de inconformidad.

Por su parte, las sugerencias incluyen aportes para optimizar el servicio, así como felicitaciones y agradecimientos de la ciudadanía hacia la labor del Instituto.

### Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas por Regional ICBF Enero 2026

Regional a cargo	Quejas
Sede Nacional	89
Bogota	80
Antioquia	28
Valle Del Cauca	21
Cundinamarca	16
Atlantico	15
Tolima	15
Norte De Santander	11
Santander	8
Magdalena	8
Meta	5
Huila	5
Nariño	4
Arauca	4
Boyaca	3
Bolivar	3
Putumayo	3
Casanare	2
Cesar	2
Risaralda	2
Quindio	1
Sucre	1
Cauca	1
Cordoba	1
La Guajira	1
Amazonas	1
Caldas	1
San Andres	1
<b>Total general</b>	<b>322</b>

Regional a cargo	Reclamos
Bogota	49
Sede Nacional	46
Valle Del Cauca	23
Antioquia	22
Caldas	19
Cundinamarca	17
Boyaca	14
Santander	14
Tolima	13
Nariño	13
Meta	10
Atlantico	9
Huila	9
Sucre	7
Risaralda	7
Cordoba	7
Cauca	7
La Guajira	6
Magdalena	6
Cesar	5
Norte De Santander	5
Bolivar	4
Caqueta	3
Quindio	3
Putumayo	3
Vaupés	1
Arauca	1
Guaviare	1
Choco	1
<b>Total general</b>	<b>325</b>

Regional a cargo	Sugerencias
Bogota	6
Sede Nacional	4
Bolivar	3
La Guajira	2
Cauca	2
Valle Del Cauca	1
Santander	1
Nariño	1
Antioquia	1
Huila	1
<b>Total general</b>	<b>22</b>

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de febrero de 2026

Se define como Queja la información que se pone en conocimiento las posibles conductas irregulares de servidores, exservidores públicos y colaboradores en el ejercicio de sus funciones públicas.

## Quejas por Regional ICBF (Enero 2026)

Regional Direccionamiento	Enero	Total General	% Participación
BOGOTÁ	80	80	24,10%
SEDE NACIONAL	89	89	26,81%
VALLE DEL CAUCA	21	21	6,33%
ANTIOQUIA	28	28	8,43%
CUNDINAMARCA	16	16	4,82%
CALDAS	1	1	0,30%
BOYACA	3	3	0,90%
ATLANTICO	15	15	4,52%
TOLIMA	15	15	4,52%
NORTE DE SANTANDER	11	11	3,31%
RISARALDA	2	2	0,60%
CESAR	2	2	0,60%
QUINDIO	1	1	0,30%
CASANARE	2	2	0,60%
PUTUMAYO	3	3	0,90%
NARIÑO	4	4	1,20%
HUILA	5	5	1,51%
BOLIVAR	3	3	0,90%
MAGDALENA	8	8	2,41%
SANTANDER	8	8	2,41%
CAUCA	1	1	0,30%
META	5	5	1,51%
ARAUCA	4	4	1,20%
CORDOBA	1	1	0,30%
GUAINIA	-	-	0,00%
CAQUETA	-	-	0,00%
VICHADA	-	-	0,00%
CHOCO	-	-	0,00%
LA GUAJIRA	1	1	0,30%
SUCRE	1	1	0,30%
GUAVIARE	-	-	0,00%
AMAZONAS	1	1	0,30%
SAN ANDRÉS	1	1	0,30%
<b>Total general</b>	<b>332</b>	<b>332</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de febrero de 2026

El “% de participación” hace referencia al porcentaje que representa cada regional en relación con el número total de quejas recibidas durante la vigencia del informe.

\* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General, pueden corresponder a quejas que requieren la revisión o conocimiento de la oficina de control interno disciplinario.

## Cuadro comparativo Quejas por Regional ICBF (Diciembre – Enero 2026)

Regional	Diciembre	Enero	Variación
Amazonas	-	1	✗
Antioquia	22	28	✗
Arauca	2	4	✗
Atlántico	7	15	✗
Bogotá	85	80	✓
Bolívar	4	3	✓
Boyacá	8	3	✓
Caldas	9	1	✓
Caquetá	1	-	✓
Casanare	4	2	✓
Cauca	4	1	✓
Cesar	1	2	✗
Chocó	-	-	⚪
Cordoba	4	1	✓
Cundinamarca	10	16	✗
Guainia	-	-	⚪
Guaviare	1	-	✓
Huila	5	5	⚪
La Guajira	1	1	⚪
Magdalena	6	8	✗
Meta	12	5	✓
Nariño	12	4	✓
Norte de Santander	8	11	✗
Putumayo	5	3	✓
Quindío	8	1	✓
Risaralda	4	2	✓
San Andres	-	1	✗
Santander	7	8	✗
Sede Nacional*	53	89	✗
Sucre	1	1	⚪
Tolima	4	15	✗
Valle del Cauca	15	21	✗
Vichada	-	-	⚪
<b>Total general</b>	<b>303</b>	<b>322</b>	<b>✗</b>

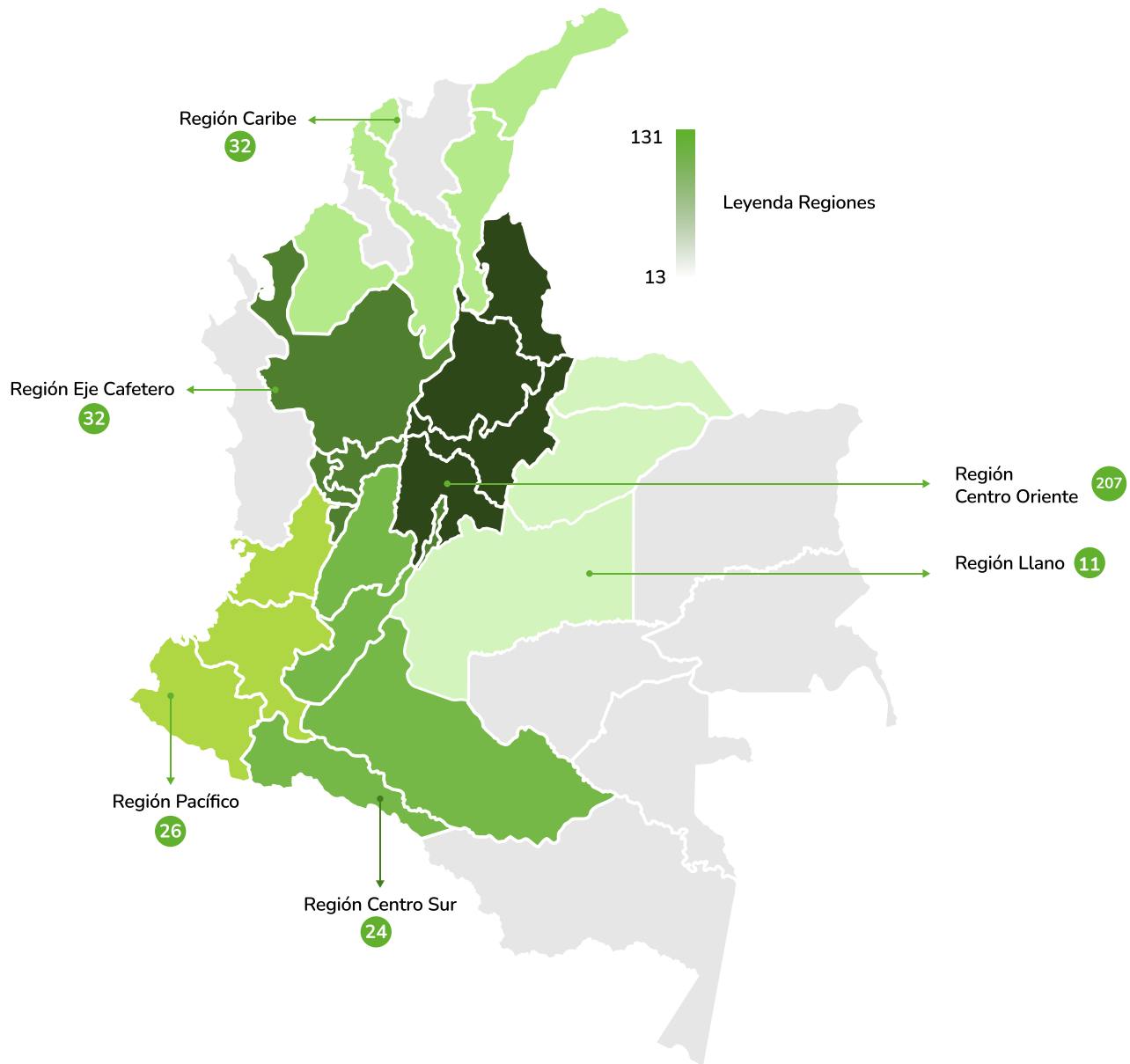
- ✗ Indica que existió un incremento en las Quejas
- ⚪ Indica que no existió una variación en las Quejas
- ✓ Indica que existió una disminución en las Quejas

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de febrero de 2026

\* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

Durante el mes de enero de 2026 se recibieron 332 quejas y se logró evidenciar un incremento del 10% en la cantidad recibida con relación al mes inmediatamente anterior “diciembre 2025”.

A continuación, se presenta la recepción de quejas durante enero de 2026, destacando las zonas con mayor volumen de solicitudes de esta naturaleza. Se observa que la concentración más alta se encuentra en la **Región Centro Oriente, con un 62,3%, seguida por las regiones Eje Cafetero y Caribe, ambas con una participación del 9,6%.**



\*A continuación, se relacionan los departamentos en los que se recibieron quejas y que hacen parte de las diferentes regiones del país.

Centro Oriente	Caribe	Eje Cafetero	Centro Sur	Pacífico	Llanos
Bogotá	Atlántico	Antioquia	Atlántico	Valle del Cauca	Meta
Sede Nacional	Magdalena	Caldas	Cesar	Nariño	Casanare
Cundinamarca	Córdoba	Risaralda	Cordoba	Cauca	Arauca
Santander	Bolívar	Quindío	Bolívar	Choco	Vichada
Boyaca	Cesar		San Andrés		
Norte De Santander	Sucre		Sucre		

Se presentan los principales motivos y servicios afectados por las quejas recibidas en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

### Principales motivos y servicios afectados por las quejas enero 2026

Servicio Afectado / Motivo de la Petición	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	Maltrato al Ciudadano	Parcialidad en procesos	Daño o pérdida de Bienes (elementos, expedientes o documentos)	Maltrato a Compañeros de Trabajo
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	54	50	6	13	7	1	-
Servicio al Ciudadano	18	9	15	13	-	-	-
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	10	8	8	9	3	-	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	10	5	3	4	7	-	-
Adopciones	-	-	13	-	-	-	-
Ejecutivo de Alimentos	4	3	3	1	-	-	-
Revisión Cuota de Alimentos	3	1	1	3	-	-	-
Servidores Públicos	5	-	-	-	1	-	1
Revisión de Visitas	1	2	1	1	-	-	-
Hogares Sustitutos	2	2	-	-	-	-	-

Fuente: Informes SIM, corte 02 de febrero de 2026

En la gráfica se observa que los servicios por los cuales se presentó el mayor número de quejas durante el mes de enero 2026 fueron: Proceso administrativo de restablecimiento de derechos, Conciliable – Fijación de cuota de alimentos y Servicio al ciudadano.

#### Quejas por Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD):

Suelen referirse a la demora en la toma de decisiones, la falta de seguimiento adecuado a los casos, o la percepción de injusticia en las medidas adoptadas para restablecer los derechos de los menores.

#### Quejas por Servicio al Ciudadano:

Generalmente incluyen problemas como la falta de atención oportuna, la información incorrecta o incompleta proporcionada por los funcionarios, y la dificultad para acceder a los servicios ofrecidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

#### Quejas por Conciliable – Fijación de Cuota de alimentos:

Suelen centrarse en la percepción de parcialidad en las decisiones, la falta de claridad en los procesos de conciliación, y la insatisfacción con los acuerdos alcanzados respecto a la cuota de alimento.

El 59% (195) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: CZ Revivir, CZ Nororiental, CZ Centro (Valle del Cauca), CZ Bosa y CZ Barrios Unidos.

Se entiende por reclamo, el reporte realizado por los usuarios al presentarse la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo y en nombre del Bienestar Familiar

Es importante señalar que estos servicios son ejecutados por operadores externos, bajo la supervisión directa del Instituto. A continuación, se ilustra la recepción de reclamos en lo corrido de 2026.

Regional Direccionamiento	Enero	Total General	% Participación
Amazonas	49	49	15,12%
Antioquia	22	22	6,79%
Arauca	23	23	7,10%
Atlantico	17	17	5,25%
Bogota	46	46	14,20%
Bolivar	19	19	5,86%
Boyaca	14	14	4,32%
Caldas	4	4	1,23%
Caqueta	7	7	2,16%
Casanare	13	13	4,01%
Cauca	14	14	4,32%
Cesar	9	9	2,78%
Choco	13	13	4,01%
Cordoba	5	5	1,54%
Cundinamarca	9	9	2,78%
Guaviare	7	7	2,16%
Huila	3	3	0,93%
La Guajira	7	7	2,16%
Magdalena	5	5	1,54%
Meta	10	10	3,09%
Nariño	1	1	0,31%
Norte De Santander	6	6	1,85%
Putumayo	-	-	0,00%
Quindio	7	7	2,16%
Risaralda	6	6	1,85%
San Andres	3	3	0,93%
Santander	-	-	0,00%
Sede Nacional	3	3	0,93%
Sucre	1	1	0,31%
Tolima	1	1	0,31%
Valle Del Cauca	-	-	0,00%
Vichada	-	-	0,12%
Guainia	-	-	0,00%
Vaupes	1	1	
<b>Total general</b>	<b>325</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de febrero de 2026

El “% de participación” hace referencia al porcentaje que representa la regional en relación con el número total de reclamos recibidas durante la vigencia del informe.

\* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

### Cuadro comparativo Reclamos por Regional ICBF (Diciembre – Enero 2026)

Regional	Diciembre	Enero	Variación
Amazonas	-	49	✗
Antioquia	29	22	✓
Arauca	3	23	✗
Atlantico	20	17	✓
Bogota	51	46	✓
Bolivar	22	19	✓
Boyaca	15	14	✓
Caldas	22	4	✓
Caqueta	10	7	✓
Casanare	-	13	✗
Cauca	10	14	✗
Cesar	10	9	✓
Choco	4	13	✗
Cordoba	12	5	✓
Cundinamarca	25	9	✓
Guaviare	2	7	✗
Huila	5	3	✓
La Guajira	4	7	✗
Magdalena	13	5	✓
Meta	7	10	✗
Nariño	10	1	✓
Norte De Santander	9	6	✓
Putumayo	-	-	—
Quindio	9	7	✓
Risaralda	6	6	—
San Andres	1	3	✗
Santander	18	-	✓
Sede Nacional	16	3	✓
Sucre	18	1	✓
Tolima	15	1	✓
Valle Del Cauca	33	-	✓
Vichada	-	-	—
Guainia	-	-	—
Vaupes	-	1	✗
<b>Total general</b>	<b>399</b>	<b>325</b>	<b>✓</b>

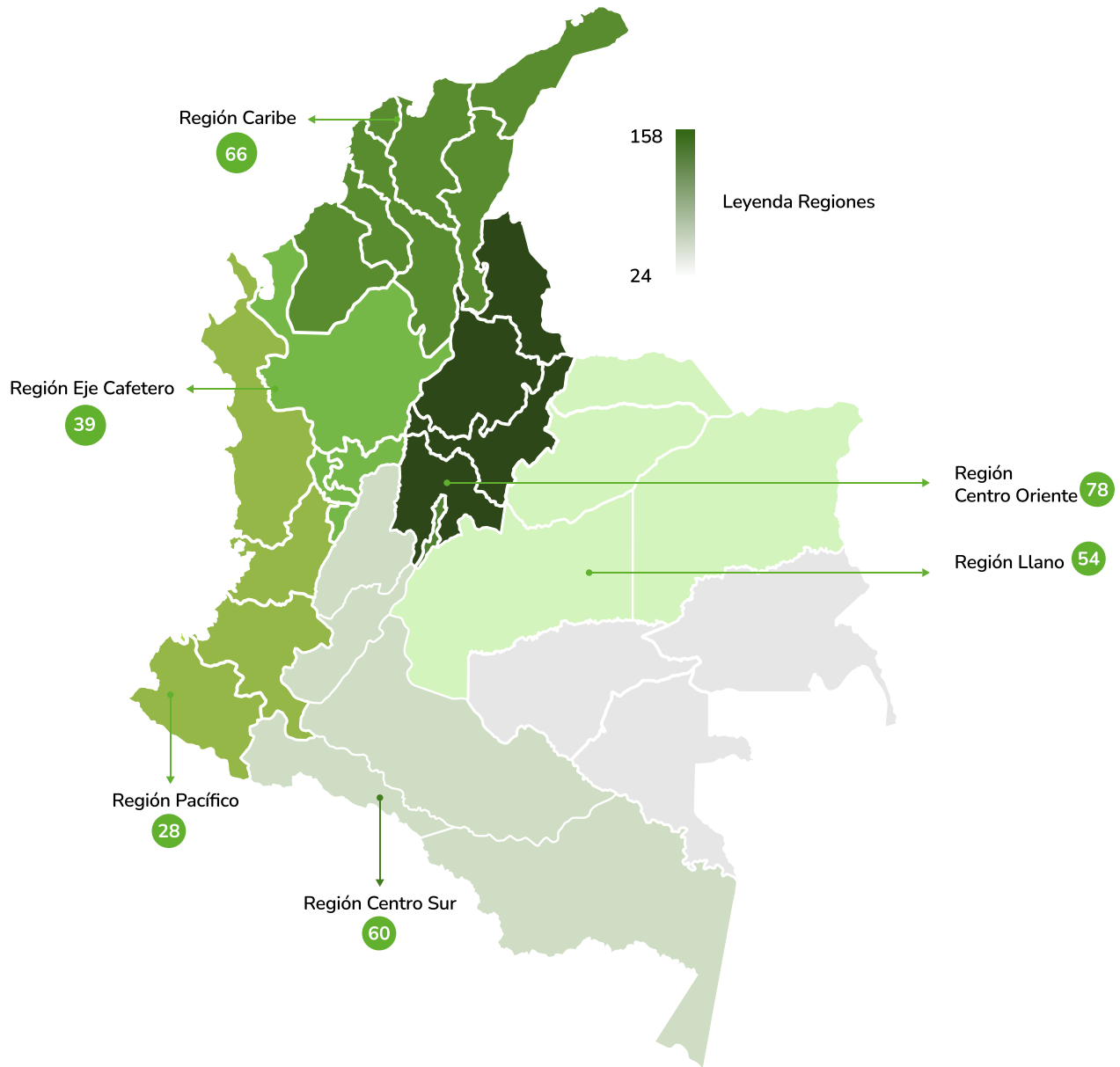
Fuente: Informes SIM, corte 02 de febrero de 2026

- ✗ Indica que existió un incremento en los Reclamos.
- Indica que no existió una variación en los Reclamos.
- ✓ Indica que existió una disminución en los Reclamos.

\* Peticiones que se reciben en las Direcciones/Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede Nacional.

En el mes de enero 2026 se recibieron 325 reclamos, evidenciándose una disminución del 19% respecto al mes inmediatamente anterior.

A continuación, se presenta la recepción de reclamos durante enero de 2026, destacando las zonas con mayor volumen de solicitudes. Se observa que la mayor concentración se encuentra en la **Región Centro Oriente (24%)**, seguida por la **Región Caribe (20,3%)** y la **Región Centro Sur (18,5%)**.



\*A continuación, se relacionan los departamentos en el que se recibieron quejas y que hacen parte de las diferentes regiones del país.

Centro Oriente	Eje Cafetero	Caribe	Pacífico	Centro Sur	Llanos
BOGOTÁ	ANTIOQUIA	ATLÁNTICO	VALLE DEL CAUCA	TOLIMA	CASANARE
CUNDINAMARCA	CALDAS	CORDOBA	CAUCA	HUILA	META
SANTANDER	RISARALDA	BOLIVAR	NARIÑO	PUTUMAYO	ARAUCA
BOYACÁ	QUINDÍO	CESAR	CHOCO	CAQUETÁ	GUAVIARE
SEDE NACIONAL*		SUCRE		AMAZONAS	
NORTE DE SANTANDER		MAGDALENA			
		LA GUAJIRA			

Se presentan los principales motivos y servicios afectados por los reclamos recibidos a través de los diferentes canales de atención.

### Principales motivos y servicios afectados por los Reclamos ICBF enero 2026

Servicio Afectado / Motivo de la Petición	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Hogares Comunitarios de Bienestar	64	6	2
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	39	4	2
Hogares Sustitutos	20	17	1
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	23	14	-
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	12	9	-
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	17	4	-
Servicio al Ciudadano	18	2	-
Otras Instituciones	18	-	-
Jardines Comunitarios	10	-	-
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	8	-	-

Fuente: Informes SIM, corte 02 de febrero de 2026

En la gráfica se observa que los servicios por los cuales se presentó el mayor número de reclamos durante el mes de enero 2026, fueron en la atención en Hogares Comunitarios de Bienestar, Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI y Hogares sustitutos.

Frente a los motivos más recibidos en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar durante el mes de enero 2026 tenemos los siguientes:

- **Incumplimiento de obligaciones contractuales:** suelen referirse a los hechos en los que una entidad o persona contratada no cumple con lo pactado en el contrato, por ejemplo, no prestar el servicio en los tiempos, condiciones o calidad acordados.
- **Violencia contra niños, niñas y adolescente:** se refiere a situaciones donde se han reportado contextos de maltrato físico, psicológico o cualquier forma de violencia hacia menores dentro de algunos de los programas que presta el Instituto.
- **Instalaciones físicas inadecuadas:** se usa cuando los espacios donde se prestan los servicios no están en condiciones adecuadas.

Las sugerencias son propuestas presentadas por cualquier persona orientadas al mejoramiento continuo o el reconocimiento en la atención y prestación de los servicios. A continuación, se ilustra la recepción de sugerencias en lo recorrido del año 2026.

Regional Direccionamiento	Enero	Total General	% Participación
Amazonas	15	15	31%
Antioquia	-	-	0%
Arauca	3	3	6%
Atlantico	-	-	0%
Bogota	4	4	8%
Bolívar	2	2	4%
Boyaca	7	7	14%
Caldas	1	1	2%
Caqueta	3	3	6%
Casanare	1	1	2%
Cauca	1	1	2%
Cesar	-	-	0%
Choco	2	2	4%
Cordoba	-	-	0%
Cundinamarca	-	-	0%
Guaviare	-	-	0%
Huila	-	-	0%
La Guajira	1	1	2%
Magdalena	-	-	0%
Meta	-	-	0%
Nariño	-	-	0%
Norte De Santander	2	2	4%
Putumayo	2	2	4%
Quindio	-	-	0%
Risaralda	-	-	0%
San Andres	3	3	6%
Santander	-	-	0%
Sede Nacional	-	-	0%
Sucre	-	-	0%
Tolima	-	-	0%
Valle Del Cauca	2	2	4%
Vichada	-	-	0%
Guainia	-	-	0%
Vaupes	-	-	0%
<b>Total general</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes SIM, corte 02 de febrero de 2026

El “% de participación” hace referencia al porcentaje que representa la regional en relación con el número total de sugerencias recibidas durante la vigencia del informe.

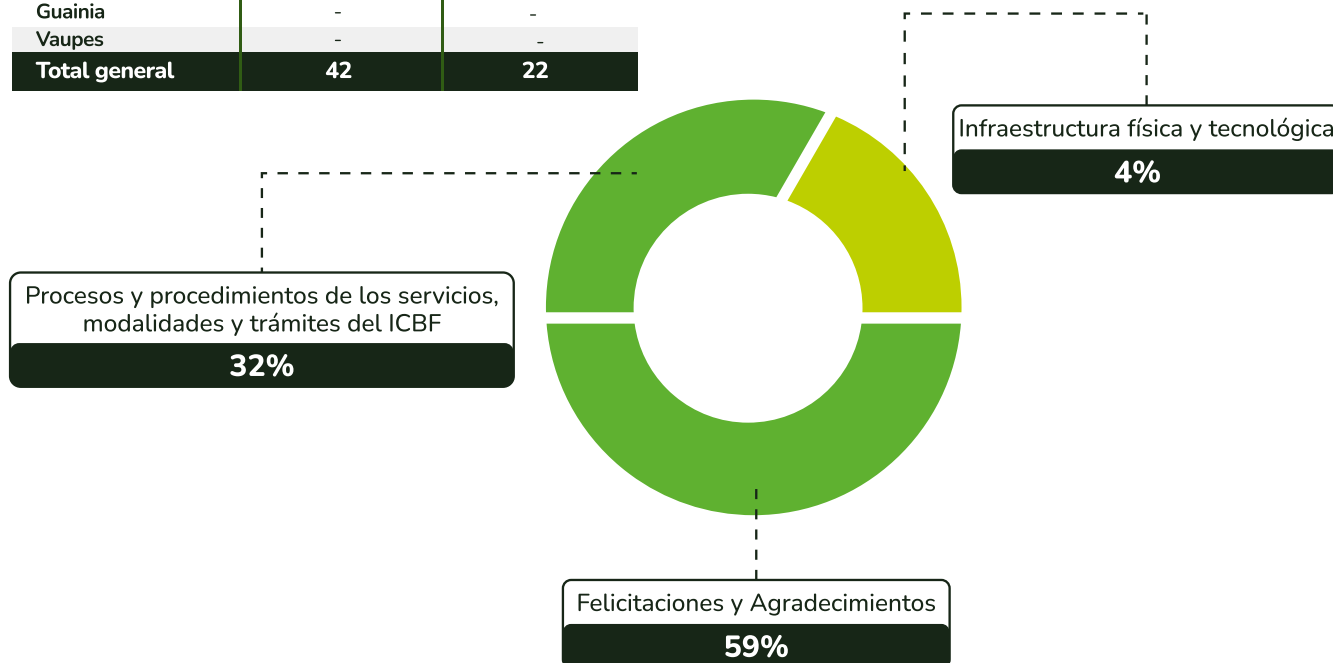
\* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

En el mes de enero de 2026 se recibieron 49 sugerencias, lo cual en comparación con el mes inmediatamente anterior se evidencia una disminución del 55% respecto al mes inmediatamente anterior (diciembre).

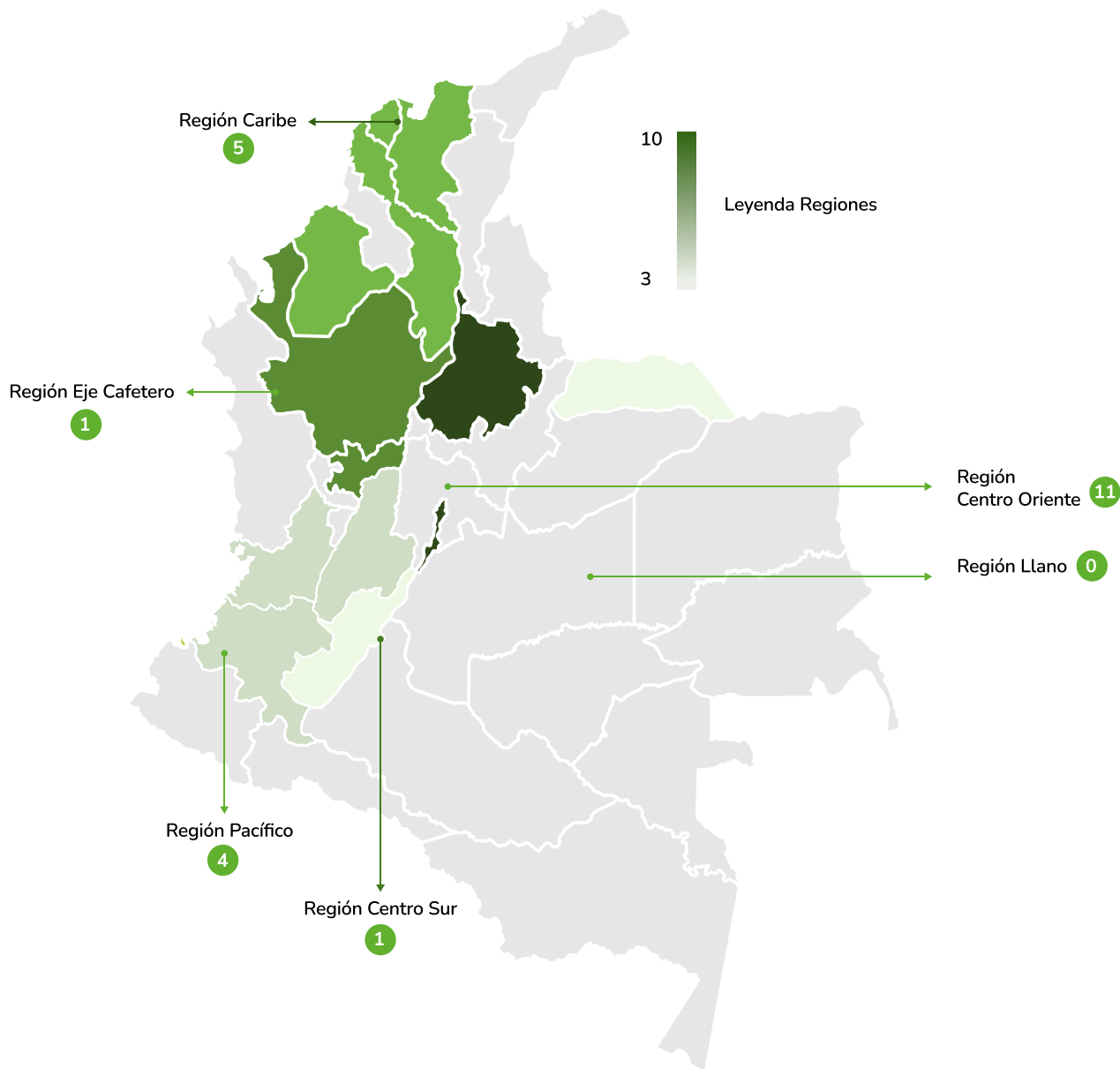
Regional	Diciembre 2025	Enero 2026
Amazonas	-	-
Antioquia	1	1
Arauca	-	-
Atlantico	2	-
Bogota	15	6
Bolívar	2	3
Boyaca	2	-
Caldas	3	-
Caqueta	-	-
Casanare	-	-
Cauca	1	2
Cesar	3	-
Choco	-	-
Cordoba	-	-
Cundinamarca	4	-
Guaviare	-	-
Huila	1	1
La Guajira	-	2
Magdalena	-	-
Meta	-	-
Nariño	-	1
Norte De Santander	2	-
Putumayo	2	-
Quindio	-	-
Risaralda	-	-
San Andres	-	-
Santander	-	1
Sede Nacional	1	4
Sucre	-	-
Tolima	7	-
Valle Del Cauca	3	1
Vichada	-	-
Guainia	-	-
Vaupes	-	-
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>22</b>

\* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

Como se observa en la siguiente gráfica, el mayor número de sugerencias presentadas durante el mes de enero 2026, corresponden a **Felicitaciones y agradecimiento (59%)**, por parte de los ciudadanos a servidores y funcionarios por la respuesta ágil en sus requerimientos, así como también **Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites (32%)** dirigidas a fortalecer los diferentes servicios de la oferta institucional.



A continuación, se presenta la recepción de sugerencias durante enero de 2026, destacando las zonas con mayor volumen de peticiones. Se observa que la mayor concentración se encuentra en la **Región Centro Oriente, con un 50%**, seguida por la **Región Caribe, con un 22,7%**.



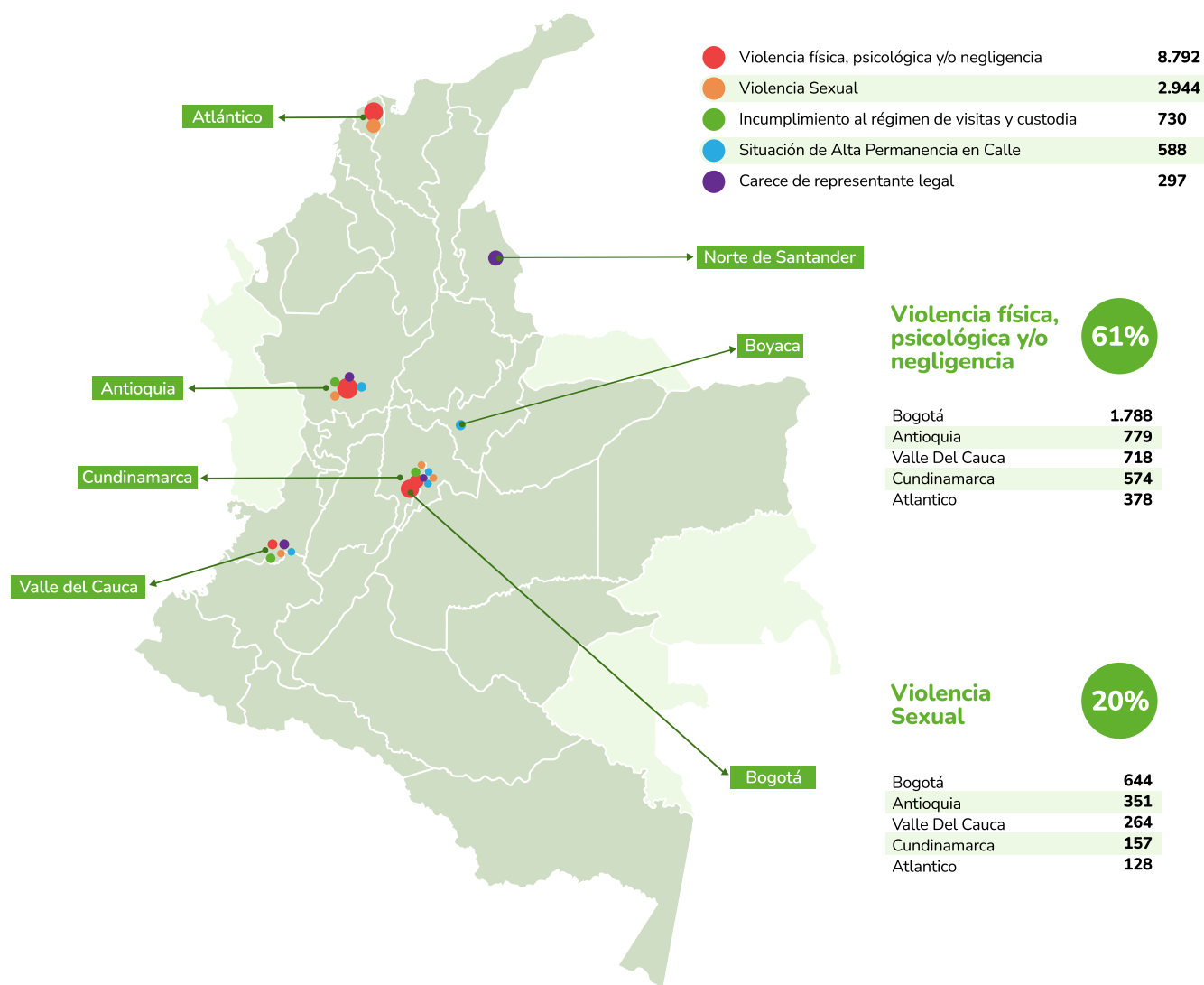
\*A continuación, se relacionan los departamentos en el que se recibieron quejas y que hacen parte de las diferentes regiones del país.

Caribe	Llanos	Pacífico	Eje Cafetero	Eje Cafetero	Centro Oriente
Bolívar	Vichada	Valle del Cauca	Caldas	Huila	Bogotá
Atlantio	Vaupés			Tolima	Cundinamarca
San Andrés	Guainía				Sede Nacional*
Cordoba					Santander

Fuente: Informes SIM, corte 02 de febrero de 2026

Durante enero de 2026, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) recibió **14.402** solicitudes por presunta amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA). Dada la gravedad de estas situaciones, el equipo de profesionales del Instituto se desplaza a nivel nacional para realizar la verificación de los hechos y, de ser necesario, activar a la autoridad administrativa para el inicio de los Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos (PARD).

Las regiones con mayor volumen de reportes fueron: **Bogotá (21,6%), Antioquia (9,8%), Valle del Cauca (8,8%), Cundinamarca (6,9%) y Atlántico (4,7%)**. Estas cinco seccionales concentran más del 50% de los casos nacionales. A continuación, se detallan los motivos principales, los cuales representan el 92,7% del total registrado.



La información del presente apartado corresponde al tipo de petición solicitud de restablecimiento de derechos (SRD)

Fuente: Informes SIM, corte 02 de febrero de 2026



Uno de los objetivos estratégicos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es la optimización y maximización de los recursos financieros, en coherencia con el compromiso institucional de lucha contra la corrupción y fomento de la integridad pública.

Para el cumplimiento de este propósito, el Instituto dispone de diversos canales de atención a través de los cuales, durante enero de 2026, se recibieron 90 denuncias. Los motivos de estas solicitudes se relacionan a continuación:

Delito	Correo Electrónico	Línea 141	Portal	Chat	Presencial Verbal	Video Llamada	Total general
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	37	3	0	0	0	0	40
Contrato sin requisitos legales	20	0	0	0	0	1	21
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	1	6	0	1	0	0	8
Servidor Público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	3	1	0	1	1	0	6
No realizar un acto propio de sus funciones	3	0	0	0	0	0	3
Participación en política	5	1	1	0	0	0	7
Uso indebido de los bienes del ICBF o permitir hacerlo	1	1	0	0	0	0	2
Interés provecho propio dentro de un contrato	1	0	2	0	0	0	3
<b>Total general</b>	<b>71</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>90</b>



El **78,8%** de las denuncias ingresaron a través del correo electrónico, consolidándose como el canal más utilizado por la ciudadanía durante este periodo. A continuación, se presenta la distribución por departamento de los presuntos hechos de corrupción reportados en enero de 2026.

Departamento de los hechos	Total
Atlántico	38
Magdalena	12
Bogotá Dc	4
Cauca	3
Cesar	3
Antioquia	3
Bolívar	3
Córdoba	2
Tolima	2
Valle Del Cauca	2
Huila	2
Boyacá	2

Departamento de los hechos	Total
Meta	2
Cundinamarca	2
Chocó	2
Guaviare	1
Sucre	1
Norte De Santander	1
La Guajira	1
Nariño	1
Caquetá	1
Putumayo	1
Santander	1
<b>Total general</b>	<b>90</b>

Fuente: Informes SIM, corte 02 de febrero de 2026



**3**

## Top de trámites y servicios más consultados



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Trámites y Servicios de Información y Orientación

Los temas más consultados por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención son los siguientes:



## 10.809

### peticiones relacionadas con Trámites Extraprocerales:

Se registran las solicitudes relacionadas con procesos que se han llevado a cabo o están en curso con el Instituto y que tratan sobre asuntos conciliables. Sin embargo, estas solicitudes no pueden ser registradas como trámites porque les falta algún tipo de información necesaria. Los invitamos a consultar la sección Servicios a la Ciudadanía, en:

<https://www.icbf.gov.co/mis-manos-te-enseñan/claves-sobre-el-proceso-de-conciliacion-en-el-icbf>



## 4.823

### peticiones relacionadas con Servicio al ciudadano:

Para todos los interesados en información de ubicación, horarios y teléfonos de puntos de atención, orientación sobre navegación en la página web y portafolio de servicios, los invitamos a consultar la sección Servicios a la Ciudadanía, en:

<https://www.icbf.gov.co/servicios>



## 2.486

### Otras Instituciones:

Hace referencia a solicitudes donde la entidad competente de dar trámite o respuesta es diferente al Instituto colombiano de Bienestar Familiar y se hace el correspondiente traslado para conocimiento y gestión de dicha entidad.

<https://www.icbf.gov.co/servicios/preguntas-frecuentes>



4

# Satisfacción y percepción ciudadana



# Encuestas de satisfacción (Enero 2026)

Con el fin de realizar una óptima gestión a la calidad del servicio, la Dirección de Servicios y Atención, a través del operador del centro de contacto, realiza mensualmente la verificación del nivel de satisfacción de los peticionarios que se comunicaron con el ICBF mediante sus líneas de atención y acuden a los puntos de atención a nivel nacional.



Telefonía Adultos

**1.661 E**

96,6%



Presencial Sede Nacional

**123 E**

100%



Telefonía Línea 141

**162 E**

87%



Presencial Sede Regional - CZ

**8.693 E**

90%



Teléfono Verde

**159 E**

96,6%

\*E: Encuestas efectivas.

NS: Nivel de satisfacción

A photograph of a woman with long dark hair, wearing a light-colored floral top, holding a young child in a colorful, multi-colored hammock. The child is wearing a blue and white patterned top and grey pants. They are in a room with a window in the background. The image is framed within a circular cutout on a green background.

**5**

# Transparencia y acceso a la información



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, a continuación, se publica el informe de solicitudes de acceso a información para el mes de enero de 2026, se comparte las gráficas de la información:

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	Enero 2026
Derecho de petición - Información y Orientación	<b>27.156</b>
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite	<b>3.514</b>
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	<b>59</b>
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	<b>3.293</b>

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	Enero 2026
Derecho de petición - Información y Orientación	<b>1.590</b>
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite	<b>398</b>

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

TIPO DE PETICIÓN	Cantidad	Días promedio para dar respuesta
Derecho de Petición - Información y Orientación	27.772	-
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	14.402	1
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	19.164	1
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	6.866	6
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	1.172	0
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	729	11
Orientación en Derecho de Familia	796	-
Derecho de Petición - Reclamos	325	12
Derecho de Petición - Quejas	332	11
Inobservancia de derechos	181	5
Trámite Búsqueda de Orígenes	42	9
Derecho de Petición - Sugerencias	22	13
<b>Total general</b>	<b>71.803</b>	

# Negaciones de acceso a información

De conformidad con los Instrumentos de Gestión de Información Pública, aprobados mediante la Resolución No. 8255 del 29 de diciembre de 2025, y con base en el Índice de **Información Clasificada y Reservada**, el Bienestar Familiar puede denegar el acceso a ciertos datos. Durante enero de 2026, se registraron 7 casos bajo esta excepción, los cuales se justifican a continuación:

Tipo de Información Solicitada	No. De Solicitudes	Motivo de negación de información	Objetivo legítimo de la excepción (Ley 1712 de 2014)	Fundamento Constitucional o legal
Información de Niños, Niñas y Adolescentes atendidos en trámites de restablecimiento de derechos	5	RESERVADA	Art. 19 lit d) y g) Ley 1712 de 2014	Arts. 5 y 7 Ley 1581 de 2012, Artículo 19 Literal a) Ley 1712 de 2014
Peticiónes, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRDS	2	CLASIFICADA	Art. 18 lit g) Ley 1712 de 2014	Arts. 5 y 7 Ley 1581 de 2012, Artículo 18 Literal a) Ley 1712 de 2014

Fuente: Informes SIM, corte 02 de febrero de 2026

## Seguimiento a peticiones en Línea:

Si desea conocer el estado de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, realice la consulta a través de nuestra página web, ingresando su número de documento y radicado aquí:

<https://www.icbf.gov.co/servicios/seguimiento-solicitudes>





6

¿Sabías  
que...



# ¡Ahora somos Dirección de Relación con la Ciudadanía!

Con la reorganización de la nueva estructura del Bienestar Familiar conforme al Decreto 1430 de 2025, pasamos de ser la Dirección de Servicios y Atención para llamarnos Dirección de Relación con la Ciudadanía.



**Dirección de Servicios  
y Atención**

Decreto 987 de 2012



**Dirección de Relación  
con la Ciudadanía**

Decreto 1430 de 2025

## ¿Por qué cambió el nombre?

Es una transformación conceptual y normativa dentro del Estado colombiano. El tránsito hacia Relación con la Ciudadanía responde a las siguientes razones:

### **1. Enfoque más amplio que solo “atender”:**

Se introduce una visión más amplia: el Estado debe relacionarse con las personas en diversos momentos, no solo cuando solicitan un trámite. Existen múltiples escenarios de interacción con las ciudadanías: consultar información, hacer trámites, presentar quejas o participar en decisiones. Cada escenario requiere políticas específicas y un enfoque más integral.

### **2. Creación formal de la Oficina de Relación Estado Ciudadanías:**

Una de las razones más fuertes del cambio es normativa por cuanto la Ley 2052 de 2020 define la obligatoriedad de crear la Oficina de Relación Estado Ciudadanías, encargada de orientar y organizar cómo las entidades interactúan con sus grupos de valor. Todo esto implica un cambio estructural hacia una relación integral y estratégica, más allá de prestar servicios o atender solicitudes.

# Glosario



- **ACTUACIONES:** son las acciones que realiza el profesional en el Sistema de Información Misional-SIM a un proceso de una petición de un NNA o de un Beneficiario.

- **AEM – ATENCIÓN EQUIPOS MÓVILES:** permite el registro de peticiones en el marco de la atención brindada por los equipos móviles de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos en atención a las estrategias para la atención de Niñas, Niños y Adolescentes.

- **ATC - ATENCIÓN EN CRISIS:** recepción, orientación y registro de peticiones que ingresen por los diferentes canales de atención al Centro de Contacto del ICBF, de situaciones relacionadas con problemática familiar, conflictos entre pareja, conflictos entre padres e hijos, riesgo emocional o toda situación que por su contexto se pueda catalogar como atención en crisis o psicológica que requiera intervención inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional o dependencia.

- **DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN:** son hechos de presuntos actos de corrupción, que afectan el bienestar o el buen uso de los recursos de los niños, niñas y adolescentes.

- **IDD - INOBSERVANCIA DE DERECHOS:** situaciones donde se presenta el incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, política, programa o acción o de las obligaciones o competencias ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras, los actores del Sistema Nacional de Discapacidad, los actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, los entes territoriales o cualquier otra entidad estatal de garantizar, permitir o procurar la protección integral y el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes nacionales y extranjeros, que se encuentren en el territorio colombiano, o nacionales que se encuentren fuera de él.

- **IO - DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN:** corresponde a información que es solicitada por los ciudadanos acerca de los programas y servicios que presta el ICBF y el SNBF. Dentro de esta se incluyen las peticiones que no requieren trámite y que su respuesta de fondo es inmediata; también se registran aquellas solicitudes que no deben ser tramitadas a través del proceso “Relación con el Ciudadano”, con el fin de contar con la trazabilidad de la gestión realizada por el profesional de Servicios y Atención.



• **IOT - DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE:** corresponde a peticiones que requieren una respuesta de fondo por parte de una dependencia o un profesional de la entidad, en los términos de la Ley 1755 de 2015.

• **PCF - PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y FORTALECIMIENTO DE VÍNCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS:** este servicio ayuda a empoderar a las familias para que puedan gestionar sus propios recursos y relaciones, promoviendo un entorno familiar armonioso y resiliente. Ofrecemos asesoría en temas como conflictos familiares, adaptación a cambios en la vida y habilidades parentales. Registramos este tipo de petición cuando la información proporcionada por el ciudadano indique que la solicitud de atención está relacionada con conflictos familiares, adaptación a cambios en la vida o habilidades parentales, y cuando no se evidencie inicialmente amenaza o vulneración de derechos contra niños, niñas o adolescentes.

• **PCL - PROCESO CONFLICTO CON LA LEY:** permite el registro de los casos reportados por autoridades judiciales, militares y policivas, mediante un oficio, por petición especial, por querrela o por flagrancia de la presunta comisión de una conducta punible por parte de un adolescente, el cual va a permitir posteriormente registrar, las diferentes etapas desarrolladas dentro de un proceso judicial de responsabilidad penal, o de un proceso de restablecimiento de derechos para menores de 14 años y adolescentes que ingresen por presunta comisión de una conducta punible.

• **SRD - SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS (SRD):** este tipo de petición se registrará cuando se reporten hechos de presunta amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que sean puestas en conocimiento a través de los diferentes canales del Bienestar Familiar, independientemente de quién lo informe, siempre y cuando se cuente con los datos de ubicación del niño, niña y adolescente.

• **SRD\_OA - SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS – OTRAS AUTORIDADES:** permite el registro de las ubicaciones de los niños, niñas y adolescentes que están siendo atendidos en las modalidades de protección de la entidad y cuyos Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos son competencia de otras autoridades como Comisarios de Familia, Inspector de Policía, Autoridad Tradicional Indígena

# Glosario



o Judicial. Adicional a esto, permite el registro de información de los procesos que trasladan otras autoridades para la declaratoria de adoptabilidad del niño, niña y adolescente, competencia exclusiva del Defensor de Familia, o cuando otras autoridades trasladan procesos para el seguimiento a la medida por parte del Coordinador Zonal, o por traslado de competencia territorial del NNA al Defensor de Familia.

• **TAE - TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL:** se refiere a aquellos asuntos que son competencia del Defensor de Familia y en los que se efectúan actuaciones por fuera de un proceso administrativo de restablecimiento de derechos.

• **TBO - TRÁMITE BÚSQUEDA DE ORÍGENES:** permite el registro de peticiones relacionadas con la búsqueda activa de los miembros de la familia biológica de una persona adoptada, y el acceso a la documentación y actuaciones en su historia de atención, en el marco del cumplimiento del derecho de los niños, niñas, adolescentes y adultos adoptados, de conocer su origen y el carácter de su vínculo familiar. Igualmente permite registrar las solicitudes de las familias biológicas para actualizar sus datos de contacto, adjuntar fotografías, cartas y documentos con el fin de facilitar su ubicación en caso de que el adoptado adelante trámite de búsqueda de su familia biológica.

• **TDA - TRÁMITE DE ADOPCIÓN:** permite el registro de información general de las personas interesadas en adelantar un trámite de adopción, así como las intervenciones practicadas por profesionales durante este proceso.



7

# Canales de comunicación



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar tiene a disposición de la ciudadanía **los siguientes canales de atención:**



## Virtuales

A través de la página web **www.icbf.gov.co**, utilizando los servicios de chat, video llamada ó llamada en línea, En el correo electrónico **atencionalciudadano@icbf.gov.co**  
A través de las redes sociales **Facebook/ICBFCOLOMBIA** y **X @ICBFCOLOMBIA**



## Telefónico

- **Línea 141. Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes.**  
(Atención 24 horas)
- **Línea Nacional ICBF 01 8000 91 80 80**  
Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m. jornada continua.
- **Líneas de WhatsApp. 320 239 1685**  
Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m. jornada continua.
- **PBX (601) 437 76 30**  
Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m. jornada continua.
- **Línea de Soporte Técnico. 01 8000 11 52 10**  
Lunes Viernes de 7:00 a.m a 7:00 p.m.  
y Sábados de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.



## Línea Anticorrupción

**Línea Anticorrupción 01 8000 91 80 80 Opción 4.**  
Atención de Lunes a Viernes de 8:00 a.m - 5:00 p.m.  
**Correo: anticorrupción@icbf.gov.co**



## Presencial

- **En cualquiera de las 33 Sedes Regionales y 217 Centros Zonales del país**  
Atención: 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
- **Escrito: Sede Dirección Nacional Avenida Cra. 68 No .64 C – 75, Bogotá, D.C.**
- **Regional y CZ (Lunes a Viernes de 8 a.m. a 5 p.m.)**





**BIENESTAR  
FAMILIAR**